

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE DE ASOCIACION EUROPEA, CIA. DE SEGUROS, S.A.

1. Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente de ASOCIACION EUROPEA, CIA. DE SEGUROS, S.A. y ha sido aprobado por el Consejo de Administración.

2. Nombramiento del titular

2.1 Designación y cese

La designación y cese del titular del SAC se adoptará por acuerdo del Consejo de Administración.

2.2 Duración

El mandato será por cuatro años renovables.

2.3 Indelegabilidad e incompatibilidad

No podrá ser elegido titular del Servicio de Atención al Cliente quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, suscripción o tramitación de siniestros.

Tampoco podrán ejercer el cargo de titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente quién estuviera incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

El titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones cuando posteriormente a su nombramiento incurra en cualesquiera de las causas de indelegabilidad anteriormente señaladas.

3. Presentación de la queja o reclamación

La presentación de escrito de queja o reclamación podrá realizarse personalmente o mediante representación, debidamente acreditada, en cualquiera de las oficinas de la Entidad.

La Entidad tendrá en sus oficinas impreso para la formulación de quejas y reclamaciones. No obstante, la entidad admitirá las quejas y reclamaciones que reúnan los requisitos que se señalan a continuación:

- Identificación del reclamante. En caso de servirse de representante deberá acreditar esta representación por cualquier medio admitido en derecho.
- Identificación de la póliza respecto a la que formula queja o reclamación.
- Causas que motivan la queja o reclamación, pudiendo aportar en su caso, copia de cuantos documentos avalen su posición.
- Identificación de la Delegación, departamento o agente, si su queja o reclamación trae causa de su actuación.
- Solicitud que formula al Servicio de Atención al Cliente.
- Indicación de que el reclamante no tiene conocimiento de que la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

4. Personas legitimadas para reclamar.

Pueden presentar quejas o reclamaciones los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores.

5. Cuestiones sometidas a conocimiento del Servicio de Atención al Cliente

El Servicio de Atención al Cliente conocerá la integridad de las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas legitimadas de acuerdo con el artículo 4.

Se entiende por **Queja**: *La referida al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por las entidades y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la entidad.*

Se entiende por **Reclamación**: *Las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades, que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.*

Se inadmitirán las quejas y reclamaciones cuando concurra alguno de los supuestos siguientes:

- Cuando haya transcurrido un plazo superior a dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación o, en su caso, mientras no haya prescrito la acción para reclamar judicialmente.
- Cuando respecto a los mismos hechos se esté sustanciando causa civil o penal ante la jurisdicción ordinaria, ante una instancia administrativa o mediante arbitraje. Si se presenta recurso o se ejercita acción ante los órganos judiciales, administrativos o arbitrales, se procederá al archivo inmediato de la queja o reclamación.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resultas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos. Las quejas y reclamaciones que provengan de contratos de seguros por grandes riesgos de acuerdo con la definición que se realiza en el artículo 107 de la Ley 50/1980, de Contrato de Seguro, podrán tramitarse por este procedimiento o por otro que la entidad tenga establecido alternativamente.

6. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación en el Servicio de Atención al Cliente, este analizará si reúne los requisitos establecidos en el apartado 3 "Presentación" que son necesarios para su tramitación.

En el supuesto de que falte alguno de los requisitos detallados anteriormente se emplazará por escrito al reclamante para que en el plazo de 10 días naturales subsane el error, durante los cuales se interrumpe el plazo de dos meses que tiene la entidad para resolver. En el escrito se le advertirá que, en caso de no recibir contestación se archivará la reclamación.

7. Tramitación interna

El SAC podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días a contar desde el momento de la petición.

8. Finalización y notificación

El expediente finalizará en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el SAC, a los que se adicionarán los días en los que el expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores en la presentación de la reclamación prevista en el artículo 6 de este Reglamento.

La decisión será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en la legislación de seguros y en las buenas prácticas y usos del sector asegurador.

Se notificará a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito que se remitirá por correo certificado con acuse de recibo.

Transcurrido el plazo previsto, se entenderá desestimada la queja o reclamación y el reclamante podrá formularlas ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, salvo en contratos de seguros por grandes riesgos respecto a los cuales el Comisionado no está habilitado para conocer de conformidad con su Reglamento de desarrollo.

9. Relación con el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones.

La Entidad atenderá, por medio del Departamento o Servicio de Atención al Cliente los requerimientos que el Comisionado pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine.

10. Informe Anual

El Titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración, un informe explicativo con el contenido previsto en la Orden ECO/734/2004.

En la Memoria Anual de la Entidad se recogerá un resumen del Informe.

Madrid, 22 de Julio de 2004

Asociación Europea, Compañía de Seguros, S.A.

**AL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE DE LA ENTIDAD
ASOCIACION EUROPEA, COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.**

Domicilio : Plaza de la Puerta del Sol, 13-3º Derecha
Teléfono : 902 36 28 40
Fax : 91 531 13 00

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

D.Dª _____

EMPRESA ¹: _____

N.I.F. _____

Domicilio _____

Nº Teléfono _____

Nº Fax _____

E-mail _____

Póliza nº _____

Tipo de Seguro _____

Condición del reclamante ²:

Tomador

Asegurado

Beneficiario

Tercero Perjudicado

Derechohabiente del _____

Representante legal del _____

¹ Personas Jurídicas. Deberá aportarse poder notarial de representación.

² Tomador : Persona que contrató el seguro

Asegurado: Persona que está cubierta por la póliza

Beneficiario: En los seguros de vida, persona que recibe la prestación o indemnización asegurada.

Tercero perjudicado: Persona que ha sufrido daños causados por un asegurado de la entidad.

Derechohabientes de cualquiera de ellos: Herederos legales.

Representante legal de cualesquiera de los anteriores, en cuyo caso deberá aportarse poder notariales que acredite tal representación legal.

¿Qué hechos han dado lugar a que Ud. presente esta queja o reclamación? ³

Manifieste que resultado pretende obtener tras la presentación de la queja o reclamación.

Documentos que se adjuntan:

El reclamante manifiesta que la materia objeto de la queja o reclamación no está siendo objeto de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

En _____ a _____ de _____ de _____

Firma

³ Especificar claramente cual es la cuestión sobre la que formula reclamación. Exprese a continuación si su queja o reclamación se refiere a una Delegación o a un Departamento de la Entidad, o bien a un agente o corredor de seguros.